PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-183583
(43)Date of publication of application : 28.06.2002

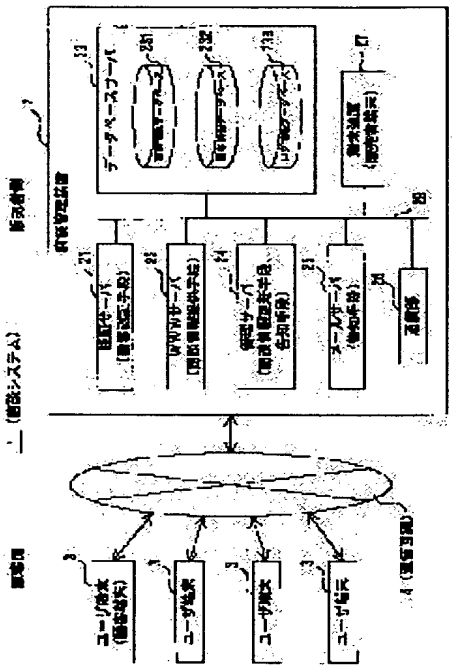
(51)Int.Cl. G06F 17/60

(21)Application number : 2000-379079
(22)Date of filing : 13.12.2000

(71)Applicant : MISAWA HOMES CO LTD
(72)Inventor : KITAJIMA AYUMI

(54) BUSINESS TALK MANAGEMENT DEVICE, BUSINESS TALK SYSTEM AND BUSINESS TALK MANAGEMENT METHOD

(57)Abstract:
PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a business talk management device, a business talk system and a business talk management method enabling a customer and a seller to easily have a business talks, even on detailed contents without directly meeting each other.
SOLUTION: This business talk management device 2 is provided with a business talk information database 231, a customer information database 232, an authentication server 21, a management server 24, and a WWW server 22. The authentication server 21 authenticates the customer when customer authentication information, transmitted from a user terminal 3, agrees with customer authentication information stored in the customer information database 232 through collation. The management server 24 updates business talk information belonging to the authenticated customer, from among business talk information stored in the business talk information database 231, on the basis of customer side business talk information transmitted from the user terminal 3 of the authenticated customer. The WWW server 22 acquires the business talk information, belonging to the authenticated customer from the business talk information database 231 and transmits it to the user terminal 3 of the authenticated customer via a communication line 4.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

BEST AVAILABLE COPY

(19)日本国特許庁（ＪＰ）　(12)公開特許公報（Ａ）　(11)特許出願公開番号
特開2002－183583
（P2002－183583A）
(43)公開日　平成14年６月28日(2002.6.28)

(51)Int.Cl.⁷	識別記号	ＦＩ		テーマコード（参考）
Ｇ０６Ｆ　17/60	３２６	Ｇ０６Ｆ　17/60	３２６	５Ｂ０４９
	ＺＥＣ		ＺＥＣ	
	３０２		３０２Ａ	
	３３０		３３０	

審査請求　未請求　請求項の数６　ＯＬ　（全　９　頁）

(21)出願番号　特願2000－379079(P2000－379079)

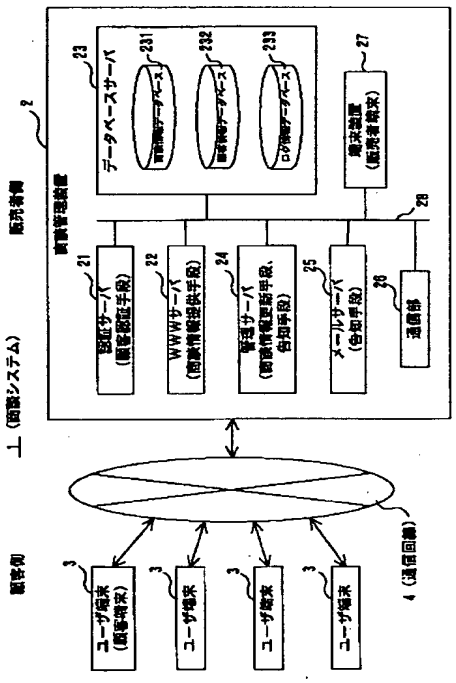
(22)出願日　平成12年12月13日(2000.12.13)

(71)出願人　000114086
ミサワホーム株式会社
東京都杉並区高井戸東２丁目４番５号
(72)発明者　北島　歩
東京都杉並区高井戸東２丁目４番５号　ミサワホーム株式会社内
(74)代理人　100090033
弁理士　荒船　博司

Ｆターム(参考)　5B049 BB11 CC02 CC08 EE05 GG00

(54)【発明の名称】　商談管理装置、商談システム、および商談管理方法

(57)【要約】
【課題】　顧客と販売者とが直接会わなくても、詳細な内容についてまで容易に商談を行える商談管理装置、商談システム、および商談管理方法を提供する。
【解決手段】　商談管理装置２は、商談情報データベース２３１と、顧客情報データベース２３２と、認証サーバ２１と、管理サーバ２４と、ＷＷＷサーバ２２とを備えている。認証サーバ２１は、ユーザ端末３から送信された顧客認証情報と、顧客情報データベース２３２に記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証する。管理サーバ２４は、認証された顧客のユーザ端末３から送信された顧客側商談情報に基づいて、商談情報データベース２３１に記憶された商談情報のうち、認証された顧客に属する商談情報を更新する。ＷＷＷサーバ２２は、認証された顧客に属する商談情報を商談情報データベース２３１から取得して、認証された顧客のユーザ端末３へ通信回線４を介して送信する。



BEST AVAILABLE COPY

【特許請求の範囲】
【請求項１】　顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理装置であって、
各顧客に属する商談情報を前記顧客毎に記憶する商談情報データベースと、
前記販売者が所有する販売者端末から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末から通信回線を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談情報データベースに記憶された商談情報を更新する商談情報更新手段と、
前記商談情報データベースに記憶された前記商談情報を、前記販売者端末および前記顧客端末へ提供する商談情報提供手段と、
各顧客に属する顧客認証情報を含む顧客情報を記憶する顧客情報データベースと、
前記顧客端末からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末から送信された顧客認証情報と、前記顧客情報データベースに記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証する顧客認証手段と、を備え、
前記商談情報更新手段は、前記顧客認証手段により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベースに記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、
前記商談情報提供手段は、前記顧客認証手段により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベースから取得して、認証された前記顧客の顧客端末へ前記通信回線を介して送信することを特徴とする商談管理装置。
【請求項２】　請求項１記載の商談管理装置において、
商談は住宅商品に関し、
販売者側商談情報は、各顧客に属する商談情報として、住宅商品に関する画像情報を含み、
商談情報更新手段は、前記販売者側商談情報に含まれる前記画像情報に基づいて、商談情報データベースに記憶された商談情報を更新し、
商談情報提供手段は、前記画像情報を含む商談情報を顧客端末へ送信することを特徴とする商談管理装置。
【請求項３】　請求項１または２記載の商談管理装置において、
顧客端末からのアクセスの履歴を記憶するログ情報データベースを備えることを特徴とする商談管理装置。
【請求項４】　請求項１～３のいずれかに記載の商談管理装置において、
顧客情報データベースは、各顧客に属する電子メールアドレスを含む顧客情報を記憶し、
前記電子メールアドレスを用いて、この電子メールアドレスが属する顧客に属する顧客認証情報と、アクセスする際に顧客端末が用いるアクセスアドレスと、を含む情報を、電子メールにより前記顧客へ告知する告知手段を備えることを特徴とする商談管理装置。
【請求項５】　顧客端末と、請求項１～４のいずれかに記載の商談管理装置とが、通信回線によって接続されて構成される商談システムであって、
販売者端末は、前記商談管理装置により提供される商談情報を出力する第１の商談情報出力手段と、販売者側から顧客へ提供する販売者側商談情報を前記商談管理装置へ提供する販売者側商談情報提供手段と、を備え、
前記顧客端末は、前記商談管理装置により送信される商談情報を出力する第２の商談情報出力手段と、前記顧客側から前記販売者へ提供する顧客側商談情報を、前記通信回線を介して前記商談管理装置へ送信する顧客側商談情報送信手段と、を備えることを特徴とする商談システム。
【請求項６】　顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理方法であって、
前記商談を管理する商談管理装置が、前記販売者が所有する販売者端末から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末から通信回線を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談管理装置が備える商談情報データベースに記憶された商談情報を更新する商談情報更新ステップと、
前記商談管理装置が、前記商談情報データベースに記憶された前記商談情報を、前記販売者端末および前記顧客端末へ提供する商談情報提供ステップと、
前記商談管理装置が、前記顧客端末からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末から送信された顧客認証情報と、前記商談管理装置に備えられた顧客情報データベースに記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証するステップと、を含み、
前記商談情報更新ステップにおいて、前記商談管理装置は、この商談管理装置により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベースに記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、
前記商談情報提供ステップにおいて、前記商談管理装置は、この商談管理装置により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベースから取得して、認証された前記顧客の顧客端末へ前記通信回線を介して送信することを特徴とする商談管理方法。
【発明の詳細な説明】
【０００１】
【発明の属する技術分野】本発明は、顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理装置、商談システム、および商談管理方法に関する。
【０００２】

【背景の技術】従来、一戸建ての住宅や集合住宅などの販売は、営業担当者によって行われている。例えば、住宅展示場に来場した顧客などに、営業担当者が直接働きかけることで、住宅の販売を行っている。

【０００３】また、営業の効率を上げる目的で、例えば、特開平１１－３２８２５３号公報に記載の住宅販売補助装置などが提案されている。前記住宅販売補助装置は、住宅の取得に関わる質疑事項と、これに対応する説明情報とを表示する表示部を備えた携帯端末である。この構成により、出先でも説明情報を容易に確認できるので、経験の浅い営業担当者であっても販売効率を上げることができる。

【０００４】

【発明が解決しようとする課題】ところで、従来では、遠距離である等の理由で、展示場へ来場できなかったり、また、住宅購入を検討する初期段階であって営業担当者と直接商談するまでの準備ができていない顧客などは、パンフレットなどを取得する程度でしか情報を収集できなかった。したがって、実際に住宅を購入する会社を決定するまでの間に、顧客自身が欲しい情報を収集しにくい、という問題が生じていた。また、住宅販売者は、上述のような顧客が必要とする情報を、的確に提供できるツールを待望していた。

【０００５】本発明の課題は、顧客と販売者とが直接会わなくても、詳細な内容についてまで容易に商談を行える商談管理装置、商談システム、および商談管理方法を提供することである。

【０００６】

【課題を解決するための手段】以上の課題を解決するため、請求項１記載の発明は、例えば、図１に示すように、顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理装置２であって、各顧客に属する商談情報を前記顧客毎に記憶する商談情報データベース２３１と、前記販売者が所有する販売者端末（端末装置２７）から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末（ユーザ端末３）から通信回線４を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談情報データベース２３１に記憶された商談情報を更新する商談情報更新手段（管理サーバ２４）と、前記商談情報データベース２３１に記憶された前記商談情報を、前記販売者端末２７および前記顧客端末３へ提供する商談情報提供手段（WWWサーバ２２）と、各顧客に属する顧客認証情報を含む顧客情報を記憶する顧客情報データベース２３２と、前記顧客端末３からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末３から送信された顧客認証情報と、前記顧客情報データベース２３２に記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証する顧客認証手段（認証サーバ２１）と、を備え、前記商談情報更新手段２４は、前記顧客認証手段２１により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末３から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベース２３１に記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、前記商談情報提供手段２２は、前記顧客認証手段２１により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベース２３１から取得して、認証された前記顧客の顧客端末３へ前記通信回線４を介して送信することを特徴とする。

【０００７】ここで、商談情報とは、顧客と販売者との間で相互に交換する情報を意味する。前記顧客側商談情報としては、例えば、商談についての顧客側から販売者への質問事項や要望事項などが挙げられる。また、前記販売者側商談情報としては、例えば、顧客からの質問事項に対する販売者の回答や提案事項、販売者から顧客へ提供する新規の情報等である。また、商談情報は、どのような形式のデータであっても良く、例えば、ＨＴＭＬ（Hyper Text Markup Language）形式のＷｅｂページデータや、ＪＰＥＧ形式、ＧＩＦ形式などの画像ファイル等として、商談情報データベース２３１に記憶されている。

【０００８】請求項１記載の発明によれば、前記商談情報データベース２３１と、前記商談情報更新手段２４と、前記商談情報提供手段２２と、を備えているので、従来と異なり、顧客と販売者とが直接会わなくても、商談管理装置２を介して、顧客端末３と販売者端末２７との間で商談情報をやりとりできる。したがって、顧客は欲しい情報を容易に販売者へ要求でき、かつ、販売者は顧客の欲しい情報を容易に提供できるので、詳細な内容についてまで、顧客と販売者との間で容易に商談を行える。

【０００９】また、商談管理装置２は前記顧客認証手段２１を備えているので、認証された顧客によってのみ商談情報が更新され、また、認証された顧客のみへ商談情報が送信されることになる。したがって、ある顧客に属する商談情報が、その顧客以外の他の顧客に知られたり、他の顧客によって更新されたりするのを防止できる。

【００１０】さらに、顧客は、顧客端末３を通信回線４に接続するだけで、商談管理装置２から商談情報を受信したり、顧客側商談情報を送信したりすることができるので、遠距離に住む顧客であっても、近距離に住む顧客と同様にして、販売者と商談を行える。

【００１１】請求項２記載の発明は、請求項１記載の商談管理装置において、例えば、図１および図２に示すように、商談は住宅商品に関し、販売者側商談情報は、各顧客に属する商談情報として、住宅商品に関する画像情報５４を含み、商談情報更新手段２４は、前記販売者側商談情報に含まれる前記画像情報５４に基づいて、商談情報データベース２３１に記憶された商談情報を更新し、商談情報提供手段２２は、前記画像情報５４を含む

商談情報を顧客端末３へ送信することを特徴とする。

【００１２】ここで、住宅商品に関する画像情報には、例えば、住宅の設計図面、敷地周辺の地図や映像、プレゼンテーションボードなどが挙げられる。すなわち、住宅商品そのものの画像のみならず、その住宅商品に関する情報（例えば、地図など）を画像化したものなども、「住宅商品に関する画像情報」に含まれる。

【００１３】請求項２記載の発明によれば、住宅商品に関する画像情報５４が顧客端末３へ送信されるので、顧客は顧客端末３上で住宅商品の画像を確認して、住宅商品のイメージを容易に理解することができる。特に、住宅商品が建て売り住宅などである場合には、近辺の様子なども画像で確認でき、価格や建坪などの情報だけでは得られない情報を入手できる。

【００１４】また、販売者側商談情報として画像情報を含むので、販売者は、住宅商品の情報を、より的確に顧客へ伝えることができる。したがって、住宅の仕様などの詳細な部分についても商談を進行できる。

【００１５】請求項３記載の発明は、請求項１または２記載の商談管理装置において、例えば、図１に示すように、顧客端末３からのアクセスの履歴を記憶するログ情報データベース２３３を備えることを特徴とする。

【００１６】請求項３記載の発明によれば、前記ログ情報データベース２３３を備えているので、顧客端末３のアクセスの履歴を記憶しておくことで、商談に関するトラブルがあった場合、前記履歴を参照して原因の究明や復旧を容易に行える。

【００１７】請求項４記載の発明は、請求項１～３のいずれかに記載の商談管理装置において、顧客情報データベース２３２は、各顧客に属する電子メールアドレスを含む顧客情報を記憶し、前記電子メールアドレスを用いて、この電子メールアドレスが属する顧客に属する顧客認証情報と、アクセスする際に顧客端末３が用いるアクセスアドレスと、を含む情報を、電子メールにより前記顧客へ告知する告知手段（管理サーバ２４、メールサーバ２５）を備えることを特徴とする。

【００１８】ここで、アクセスアドレスとは、顧客端末３が商談管理装置２にアクセスする際に指定する場所のことであり、例えば、インターネットにおけるホームページのアドレス（ＵＲＬ：Uniform Resource Locator）などが挙げられる。

【００１９】請求項４記載の発明によれば、前記告知手段２４・２５を備えているので、顧客情報データベース２３２に記憶された顧客情報が属する顧客に対して、顧客認証情報とアクセスアドレスとを容易に告知できる。したがって、販売者自身が顧客へ電話するなどして商談の取り次ぎをする手間を省略でき、効率的に営業活動を行える。

【００２０】請求項５記載の発明は、顧客端末と、請求項１～４のいずれかに記載の商談管理装置とが、通信回線によって接続されて構成される商談システムであって、販売者端末２７は、前記商談管理装置２により提供される商談情報を出力する第１の商談情報出力手段と、販売者側から顧客へ提供する販売者側商談情報を前記商談管理装置２へ提供する販売者側商談情報提供手段と、を備え、前記顧客端末３は、前記商談管理装置２により送信される商談情報を出力する第２の商談情報出力手段と、前記顧客側から前記販売者へ提供する顧客側商談情報を、前記通信回線４を介して前記商談管理装置２へ送信する顧客側商談情報送信手段と、を備えることを特徴とする。

【００２１】請求項５記載の発明によれば、販売者端末２７が、第１の商談情報出力手段と、販売者側商談情報提供手段とを備えるので、販売者は、販売者端末２７によって、顧客からの質問事項などの顧客側商談情報に基づいて更新された商談情報を確認でき、また、顧客への回答や新着情報などの販売者側商談情報を提供できる。また、顧客端末３が、第２の商談情報出力手段と、顧客側商談情報送信手段とを備えるので、顧客は、顧客端末３によって、販売者からの回答などの販売者側商談情報に基づいて更新された商談情報を確認でき、また、販売者への質問事項などの顧客側商談情報を送信できる。

【００２２】請求項６記載の発明は、顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理方法であって、前記商談を管理する商談管理装置２が、前記販売者が所有する販売者端末２７から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末３から通信回線４を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談管理装置２が備える商談情報データベース２３１に記憶された商談情報を更新する商談情報更新ステップと、前記商談管理装置２が、前記商談情報データベース２３１に記憶された前記商談情報を、前記販売者端末２７および前記顧客端末３へ提供する商談情報提供ステップと、前記商談管理装置２が、前記顧客端末３からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末３から送信された顧客認証情報と、前記商談管理装置２に備えられた顧客情報データベース２３２に記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証するステップと、を含み、前記商談情報更新ステップにおいて、前記商談管理装置２は、この商談管理装置２により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末３から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベース２３１に記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、前記商談情報提供ステップにおいて、前記商談管理装置２は、この商談管理装置２により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベース２３１から取得して、認証された前記顧客の顧客端末３へ前記通信回線４を介して送信することを特徴とする。請求項６記載の発明によれば、請求項

1記載の発明と同様の効果が得られる。

【００２３】

【発明の実施の形態】以下、図を参照して本発明の実施の形態を詳細に説明する。

【００２４】本発明の実施の形態例の商談システムは、住宅商品を購入する予定の顧客と、住宅商品の販売を行う販売者（ディーラ営業担当者など）との間で行われる商談を管理するシステムである。図１に示すように、商談システム１は、商談を管理する商談管理装置２と、顧客が所有する顧客端末であるユーザ端末３と、を備えて構成されている。商談管理装置２とユーザ端末３は、インターネットなどのオープンな通信回線４によって接続されている。

【００２５】商談管理装置２は、認証サーバ２１、WWWサーバ２２、データベースサーバ２３、管理サーバ２４、メールサーバ２５、通信部２６、販売者が所有する販売者端末である端末装置２７などを備えている。これら各装置は、ＬＡＮ２８により接続されている。

【００２６】データベースサーバ２３は、商談情報データベース２３１、顧客情報データベース２３２、ログ情報データベース２３３などを備えている。

【００２７】商談情報データベース２３１には、ユーザ端末３と端末装置２７との間でやりとりする商談情報が記憶されている。ここで、商談情報とは、顧客と販売者との間で相互に交換する情報である。商談情報には、顧客側から販売者へ提供する顧客側商談情報、販売者側から顧客へ提供する販売者側商談情報が含まれている。前記顧客側商談情報としては、例えば、住宅商品に関する顧客からの質問事項や、販売者に対する要望事項などが挙げられる。また、前記販売者側商談情報としては、例えば、顧客の質問事項に対する販売者の回答や、住宅商品の図面、画像、映像、顧客の要望に対応して作成したプレゼンテーションボード等の、住宅商品に関する画像情報などが挙げられる。これらの商談情報は、その商談情報が属する顧客毎に、商談情報データベース２３１に記憶されている。

【００２８】また、商談情報は、具体的には、例えば、ＨＴＭＬ形式のＷｅｂページデータとして記憶されている。また、画像情報は、例えば、ＪＰＥＧ形式やＧＩＦ形式などの画像ファイルとして記憶されている。

【００２９】例えば、図２に示すように、商談情報としてのＷｅｂページ５上には、掲示板５１や、チャットを行うチャットスペース５２、画像情報５４などを貼り付ける画像スペース５３が設けられている。画像情報５４は、前記端末装置２７の入力装置によって、ドラッグアンドドロップやタッチパネル方式などにより画像スペース５３へ組み込むことができるようになっている。

【００３０】顧客情報データベース２３２には、各顧客の顧客情報が、顧客毎に記憶されている。記憶される顧客情報には、顧客の氏名、住所、電話番号、年齢、家族構成、電子メールアドレス、顧客認証情報としてのＩＤ、パスワードなどが含まれている。

【００３１】ログ情報データベース２３３には、ユーザ端末３からのアクセスの履歴や、端末装置２７からの商談情報の送信履歴などが記憶されている。これらの履歴を記憶しておくことで、商談に関するトラブルがあった場合、履歴を参照して原因の究明や復旧を容易に行える。

【００３２】認証サーバ２１は、顧客の認証を行う顧客認証手段である。認証サーバ２１は、通信回線４を介して商談管理装置２へユーザ端末３からアクセスがあった場合、ユーザ端末３から送信された顧客のＩＤおよびパスワードと、顧客情報データベース２３２に記憶されたＩＤおよびパスワードと、を照合して、全て一致した場合に顧客を認証する処理を行う。

【００３３】WWWサーバ２２は、ユーザ端末３により指定されたＵＲＬを受信して、ＣＧＩプログラムを作動する。そして、商談情報データベース２３１から該当する商談情報を取り出してＨＴＭＬ変換し、ＨＴＭＬ変換された商談情報をユーザ端末３、端末装置２７へ送信する。すなわち、WWWサーバ２２は、商談情報を提供する商談情報提供手段である。なお、ユーザ端末３と商談管理装置２との間のデータ通信は、ＳＳＬ（SecureSocket Layer）などで暗号化処理されている。

【００３４】管理サーバ２４は、ユーザ端末３から通信回線４を介して送信された顧客側商談情報や、端末装置２７から送信された販売者側商談情報などに基づいて、商談情報データベース２３１に記憶された商談情報を更新する処理を行う。すなわち、管理サーバ２４は商談情報更新手段である。また、管理サーバ２４は、顧客の電子メールアドレス宛てに、その顧客のＩＤおよびパスワードと、ユーザ端末３が商談管理装置２へアクセスする際に必要なアクセスアドレスであるＵＲＬと、を告知する告知メールを作成する処理を行う。また、管理サーバ２４は、ユーザ端末３や端末装置２７との間のアクセスの履歴を、ログ情報データベース２３３に記憶する処理を行う。

【００３５】メールサーバ２５は、ユーザ端末３へ各種メールを送信するサーバであり、例えば、前記告知メールをユーザ端末３へ送信する処理を行う。すなわち、告知メールを送信するメールサーバ２５と、告知メールを作成する管理サーバ２４とは、電子メールにより顧客認証情報とアクセスアドレスとを顧客へ告知する告知手段である。

【００３６】通信部２６は、ルータなどを備えており、ユーザ端末３と商談管理装置２との間のデータ通信を行う。端末装置２７は、例えば、キーボード、マウス、ディスプレイ、ＣＰＵ（Central Processing Unit）、ハードディスク装置、ネットワークカードなどを備えたパーソナルコンピュータ等により構成されている。

【００３７】ユーザ端末３は、図示しない制御部、通信部、記憶装置、入力装置、出力装置などを備えて構成されており、いわゆるインターネット接続が可能な機能を有している。

【００３８】制御部は、所定のプロトコルに従い、記憶装置に記憶された制御プログラムを実行することにより、通信部、入力装置、出力装置の各動作制御を行う。具体的には、制御部は、例えば、記憶装置に記憶されたブラウザにより、商談管理装置２から送信されたＨＴＭＬ形式のＷｅｂページを、出力装置に表示させる制御を行う。

【００３９】入力装置は、例えば、キーボードや、カーソルを移動させるマウスなどにより構成されている。出力装置は、例えば、ＣＲＴ（Cathode Ray Tube）、ＬＣＤ（Liquid Crystal Display）などにより構成されている。制御部の表示制御により、出力装置の表示画面に、商談管理装置２により送信されるＷｅｂページデータに含まれる商談情報が表示可能とされている。通信部は、例えば、モデムやルータなどを備えている。通信部により、商談管理装置２との間でデータ通信が可能とされている。

【００４０】次に、上述の商談システム１を利用した商談管理方法を説明する。商談システム１による商談処理に先立ち、販売者は、例えば、住宅展示場や、営業所、インターネットのホームページ上などで集客を行う。この際、顧客は、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、住宅商品に対する希望条件などの情報を、販売者へ提供する。

【００４１】上述の各情報を、顧客がホームページ上で販売者へ提供する際には、例えば、ユーザ端末３の出力装置が、商談管理装置２から送信された情報登録画面をブラウザにより表示する。次に、ユーザ端末３の入力装置のキーボードや、マウスによる選択などにより、各情報を情報登録画面上で入力する。入力後、ユーザ端末３の通信部によって商談管理装置２へ各情報を送信する。商談管理装置２の管理サーバ２４は、送信された各情報を、顧客情報データベース２３２へ登録する。

【００４２】また、顧客が、例えば、アンケート用紙などに各情報を記入して、販売者へ提供した際には、販売者の所有する端末装置２７の入力装置が各情報を入力し、ネットワークカードを介して管理サーバ２４へ送信する。管理サーバ２４は、送信された各情報を、顧客情報データベース２３２へ登録する。

【００４３】以上のようにして、顧客情報を顧客毎に顧客情報データベース２３２へ登録した後、手動、または、管理サーバ２４により、登録された顧客毎に、顧客認証情報となるＩＤ、パスワードを設定し、顧客情報データベース２３２に登録する。

【００４４】その後、管理サーバ２４は、顧客情報データベース２３２から顧客の電子メールアドレスと、その顧客に対して設定されたＩＤ、パスワードを取得する。取得後、管理サーバ２４は、取得した電子メールアドレス宛てに、取得したＩＤおよびパスワードと、ユーザ端末３が商談管理装置２へアクセスする際に用いるＵＲＬと、が記載された告知メールを作成する。そして、ＷＷＷサーバ２２が、取得した電子メールアドレスを用いて、告知メールを通信回線４を介してユーザ端末３へ送信する。

【００４５】次に、商談システム１の商談処理において、ユーザ端末３は、告知メールにより伝達されたＵＲＬを指定して、商談管理装置２に接続する。この時、ユーザ端末３は、告知メールにより伝達されたＩＤおよびパスワードを、商談管理装置２へ送信する。

【００４６】その後、認証サーバ２１は、送信されたＩＤおよびパスワードが、顧客情報データベース２３２に記憶されたＩＤおよびパスワードと照合し、全て一致した場合に顧客を認証する。なお、照合の結果、全てが一致しない場合には、再度、ユーザ端末３がＩＤとパスワードを送信し、認証サーバ２１が再び認証処理を行う。

【００４７】管理サーバ２４が顧客を認証すると、ＷＷＷサーバ２２が、認証された顧客に属する商談情報を商談情報データベース２３１から取得し、認証された顧客のユーザ端末３へ通信回線４を介して送信する。そして、ユーザ端末３の出力装置は、商談管理装置２から送信された商談情報を、ブラウザにより表示する。具体的には、例えば、図２に示す画像情報５４を含むＷｅｂページ５を、画像表示する。すなわち、前記出力装置は第２の商談情報出力手段である。

【００４８】顧客側から販売者への質問や相談などがある場合には、ユーザ端末３の入力装置は、掲示板５１やチャットスペース５２に販売者側への質問事項や要望などを入力する。入力された質問事項や要望などの顧客側商談情報を、ユーザ端末３の通信部が、通信回線４を介して、商談管理装置２へ送信する。すなわち、前記通信部は、顧客側商談情報送信手段である。そして、管理サーバ２４は、送信された顧客側商談情報に基づいて、商談情報データベース２３１に記憶された商談情報のうち、認証された顧客に属する商談情報を更新する。

【００４９】また、管理サーバ２４は、ユーザ端末３からのアクセスの履歴を、ログ情報データベース２３３へ記憶する。

【００５０】一方、販売者が商談情報を確認する際には、販売者が所有する端末装置２７が、特定の顧客の商談情報を引き出すため、ＵＲＬを指定する。これに対して、ＷＷＷサーバ２２が、特定の顧客に属する商談情報を商談情報データベース２３１から取得して、端末装置２７へ送信する。そして、送信された商談情報を、端末装置２７のディスプレイが表示する。すなわち、前記ディスプレイは第１の商談情報出力手段である。これにより、販売者（ディーラ営業担当者など）は、端末装置２

7のディスプレイが表示する商談情報（図2に示すＷｅｂページ5など）を確認する。

【００５１】販売者側から顧客への回答や提案などがある場合には、端末装置２７のキーボードが、掲示板５１やチャットスペース５２に顧客側への回答や提案などを入力したり、マウスが、ドラッグアンドペーストによって画像情報５４を画像スペース５３へ貼り付けたりする。また、タッチパネルなどによって修正が加えられる。入力された回答や要望、画像情報５４などの商談側商談情報を、端末装置２７のネットワークカードを介して、管理サーバ２４へ送信する。すなわち、前記ネットワークカードは、販売者側商談情報提供手段である。そして、管理サーバ２４は、送信された販売者側商談情報に基づいて、商談情報データベース２３１に記憶された商談情報のうち、前述の特定の顧客に属する商談情報を更新する。

【００５２】また、管理サーバ２４は、端末装置２７からのアクセスの履歴を、ログ情報データベース２３３へ記憶する。

【００５３】このようにしてユーザ端末３により提供される顧客側商談情報と、端末装置２７により提供される販売者側商談情報とに基づいて、商談情報データベース２３１の商談情報が逐次更新される。商談情報の更新処理を繰り返すことによって、顧客と販売者との間で住宅商品に関する商談が進行し、具体的に段取りが進めば、顧客と販売者とが実際に会って打ち合わせをする。

【００５４】以上のように、本実施の形態例の商談システム１、商談管理装置２、および商談管理方法によれば、顧客は、ユーザ端末３の出力装置によって商談情報を確認でき、入力装置によって販売者側への質問事項などの顧客側商談情報を入力して商談管理装置２へ送信できる。また、販売者（営業担当者）は、端末装置２７のディスプレイによって商談情報を確認でき、キーボードやマウスなどによって顧客側への回答などを入力して管理サーバ２４へ送信できる。

【００５５】そして、商談管理装置２の管理サーバ２４は、前記顧客側商談情報、前記販売者側商談情報に基づいて商談情報データベース２３１に記憶された商談情報を更新し、WWWサーバ２２はユーザ端末３および端末装置２７へ商談情報を送信するので、従来と異なり、顧客と販売者とが直接会わなくても、ユーザ端末３と端末装置２７との間で商談情報をやりとりできる。

【００５６】また、認証サーバ２１により顧客を認証するので、認証された顧客によってのみ商談情報が更新され、また、認証された顧客のみへ商談情報が送信されることになる。したがって、他人に知られることなく商談を行うことができ、また、他人によって商談情報が更新されるのを防止できる。

【００５７】さらに、ユーザ端末３を通信回線４に接続するだけで、ユーザ端末３から商談管理装置２へ商談情報を送信したり、商談情報を受信したりできるので、遠距離に住む顧客であっても、近距離に住む顧客と同様にして、販売者と商談を行うことができる。

【００５８】また、ユーザ端末３側で、住宅商品に関する画像情報を出力装置によって画像表示するので、顧客は住宅商品の画像を確認して、住宅商品についてのイメージを容易に理解することができる。特に、住宅商品が建て売り住宅である場合には、その住宅の近辺の様子を確認できる。

【００５９】また、端末装置２７は、商談情報として住宅商品に関する画像情報を入力するので、販売者は、画像情報を顧客側へ提供して、住宅商品の情報をより的確に顧客へ伝えることができる。したがって、商談システム１において、住宅の仕様などの詳細な部分についても商談を進行できる。

【００６０】また、商談管理装置２の管理サーバ２４が告知メールを作成し、メールサーバ２５が告知メールを顧客へ送信するので、販売者自身が顧客へ電話するなどして商談の取り次ぎをする手間を省略できる。したがって、販売者は効率的に営業活動を行える。

【００６１】なお、販売者が所有する端末装置２７は、商談管理装置２に設けられるものとしたが、この構成に限らず、例えば、端末装置２７が、通信回線４などを介して商談管理装置２に接続される構成としても良い。この場合には、販売者が端末装置２７を通信回線４に接続さえすれば、どこにいても販売者側商談情報を商談管理装置２へ送信でき、また、商談管理装置２から商談情報を受信できる。

【００６２】また、Ｗｅｂページ５上の掲示板５１、チャットスペース５２において、質疑応答を行う例について説明したが、これに限らず、例えば、音声をデータとして互いに送信して商談を行うこと（Net Meeting）も可能である。また、商談は、住宅商品に関するものであるとしたが、これに限らず、あらゆる内容の商談について、本発明の商談システム１を適用できる。

【００６３】

【発明の効果】請求項１、６記載の発明によれば、顧客と販売者とが直接会わなくても、商談管理装置を介して、顧客端末と販売者端末との間で、詳細な内容についてまで容易に商談を行える。また、商談情報が他人に知られたり、他人によって商談情報が更新されたりするのを防止できる。また、遠距離に住む顧客であっても、近距離に住む顧客と同様にして、販売者と商談を行える。

【００６４】請求項２記載の発明によれば、請求項１記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、顧客が顧客端末上で住宅商品の画像を確認して、住宅商品についてのイメージを顧客が容易に理解できる。また、販売者は住宅商品の情報をより的確に顧客へ伝えることができるので、住宅の仕様などの詳細な部分についても商談を進行できる。

【００６５】請求項３記載の発明によれば、請求項１または２記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、商談に関するトラブルがあった場合、顧客端末のアクセスの履歴を参照して原因の究明や復旧を容易に行える。

【００６６】請求項４記載の発明によれば、請求項１～３のいずれかに記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、顧客に顧客認証情報とアクセスアドレスとを容易に告知でき、よって、効率的に営業活動を行える。

【００６７】請求項５記載の発明によれば、請求項１～４のいずれかに記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、販売者は、販売者端末によって顧客側商談情報を確認でき、また、販売者側商談情報を提供できる。また、顧客は、顧客端末によって販売者側商談情報を確認でき、また、顧客側商談情報を送信できる。

【図面の簡単な説明】

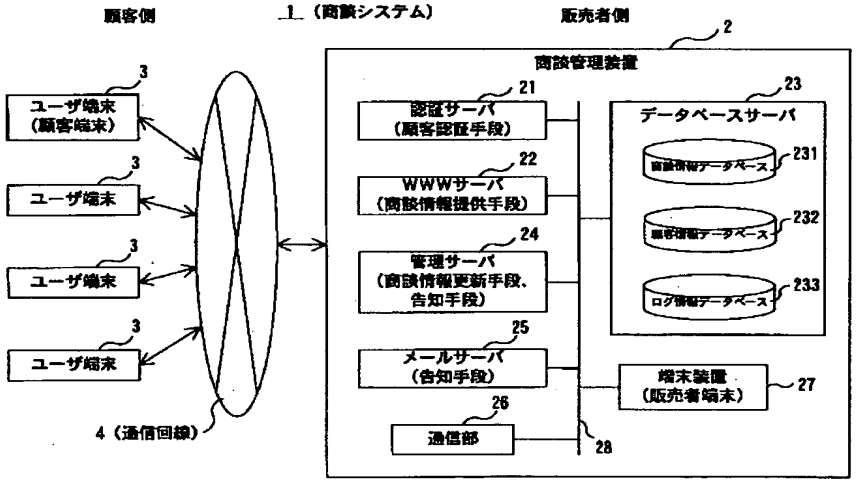
【図１】本発明を適用した一実施の形態の商談システムを示すブロック図である。

【図２】図１中のユーザ端末の出力装置の表示画面に画像表示されるＷｅｂページの一例を示す図である。

【符号の説明】

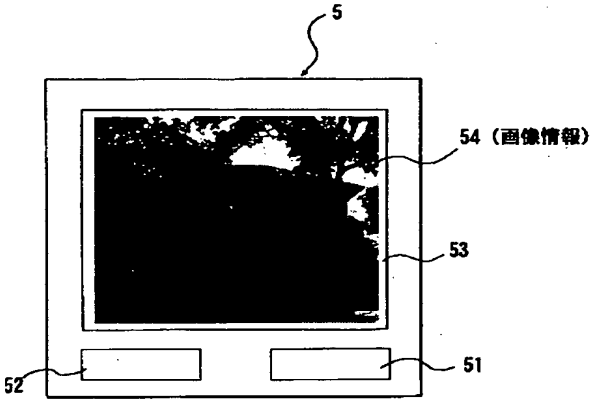
１	商談システム
２	商談管理装置
３	ユーザ端末（顧客端末）
４	通信回線
２１	認証サーバ（顧客認証手段）
２２	ＷＷＷサーバ（商談情報提供手段）
２４	管理サーバ（商談情報更新手段、告知手段）
２５	メールサーバ（告知手段）
２７	端末装置（販売者端末）
５４	画像情報
２３１	商談情報データベース
２３２	顧客情報データベース
２３３	ログ情報データベース

【図１】



BEST AVAILABLE COPY

【図2】



BEST AVAILABLE COPY